

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA JASA GOFOOD**

Oleh :

Afifah Fawwaz

14150215

afifahfwwz@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Gofood. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan *SPSS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Harga berpengaruh negative dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Gofood.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan